

# Dialogue

ASSOCIATION OF CANADIAN SEARCH EMPLOYMENT & STAFFING SERVICES  
ASSOCIATION NATIONALE DES ENTREPRISES EN RECRUTEMENT ET PLACEMENT DE PERSONNEL



## GLOBAL

Challenges and  
Opportunities in Staffing  
What's needed to overcome obstacles

Recrutement et placement  
de personnel :  
Défis et possibilités à l'échelle  
**MONDIALE**  
Surmonter les obstacles

**PLUS**

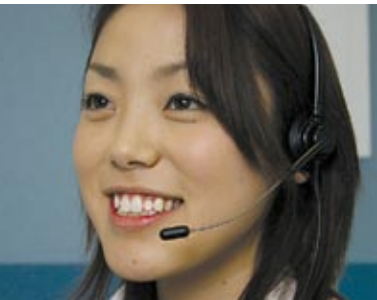
News from  
CIETT,  
Government  
Relations,  
Who's LinkedIn?  
And more

Nouvelles de la  
CIETT, relations  
gouvernementales  
Membre de LinkedIn?  
et davantage





staffguard | **canada**



Exclusive to the Canadian Staffing Industry, this comprehensive insurance program bundles all your insurance requirements into ONE simple and convenient package.

Paul Kako, Managing Director Staffguard Program is a 10 year insurance professional with 10 years of recruitment experience.

**To learn more about what Staffguard can do for your company contact Paul at 888.777.6977 or by email at [paulk@ensurcoinc.com](mailto:paulk@ensurcoinc.com).**

**In Quebec please contact Jean-Francois Roy at 866.747.0004.**

**listen to what people are saying about the staffguard program**

"Staffguard was able to provide a complete insurance solution including additional coverages not available to us previously. I encourage all recruitment professionals to learn more about the advantages of the Staffguard Business Insurance Program."

**JACQUELINE POURREAUX**  
Managing Director, Hunt Personnel

"Being a Staffguard client we were pleased to take advantage of their enhanced coverages and competitive rates. We recently had to make a number of changes to our policy and the Staffguard team was quick to respond."

**PAULINE KELTIKA**  
General Manager, Personnel by Elsie

## BENEFITS OF USING THE STAFFGUARD INSURANCE PROGRAM

### STAFFING SERVICES ERRORS & OMISSIONS

**\$2,000,000 or \$5,000,000 Limits.**

This policy covers your due diligence when selecting candidates for your clients.

### COMMERCIAL GENERAL LIABILITY

**\$2,000,000 and \$5,000,000 Limits.**

This policy covers your office and your temps against lawsuits from Clients and other third parties. Unique to Staffguard, your **"Temps"** are specifically INCLUDED in the policy.

### CRIME - EMPLOYEE DISHONESTY WITH THIRD PARTY FIDELITY

**up to \$1,000,000 Limit.**

This covers theft by employees, whether your own in-house staff or "Temps" on assignment. Many of your client contracts may require this. Higher limits as required for specific contract obligations may be available upon request.

**PROPERTY/OFFICE CONTENTS** - this covers your office contents, computers, phone systems, Leasehold Improvements. We also include Office Pak extensions to direct insurance dollars where they are needed most.

### DID YOU KNOW

Most **ACCESS** members who request a Staffguard quote become a Staffguard client.

features | articles de fond

- 8 Challenges & Opportunities**  
10 Défis et possibilités
- 11 Awards**  
11 Prix
- 12 Candidate Preparation**  
13 Préparation des candidats  
BY | PAR JACKIE CHUA, CPC
- 14 Communication Tips You Can Use**  
16 Conseils pratiques pour les communications  
BY | PAR SHERRI STRONG, CPC
- 18 Labour Market Survey**  
18 Sondage sur le marché de l'emploi  
BY | PAR TANIA RICHMAN
- 25 Effects of the Global Economic Crisis in Europe**
- 26 Social Media 101**  
27 Médias sociaux 101  
BY | PAR TANIA RICHMAN
- 28 Delegation: Worth the time**  
29 La Délégation, du temps judicieusement employé  
BY | PAR HELEN WILKIE



12/13 Candidate Preparation | Préparation des candidats



8/10 Challenges & Opportunities | Défis et possibilités

departments | départements

- 4 President's Message**  
5 Message Du Président  
BY | PAR STEVE JONES, CPC
- 6 Executive Director**  
6 Directrice Générale  
BY | PAR AMANDA CURTIS, CAE
- 20 Government Relations Report**  
20 Rapport Sur Les Relations Gouvernementales  
BY | PAR MARY MCININCH DIRECTOR OF GOVERNMENT RELATIONS / DIRECTRICE DES AFFAIRES PUBLIQUES
- 30 New Members | Nouveaux membres**  
30 **CPC Graduates | Diplômés du CPC**

# From the Trough to Recovery



STEVE JONES  
NATIONAL PRESIDENT

*“You can expect ACSESS to represent your interests as the single voice of the industry.”*

*« Soyez assuré qu'ACSESS, en tant que porte-parole unique de notre secteur d'activité, défendra vos intérêts. »*

EVEN THOUGH SOME ECONOMISTS HAVE DECLARED THE RECESSION OVER, NOBODY realistically expects a hiring boom to start any time soon. Are we in recovery yet? Is there really such a thing as a “Jobless Recovery”? Not likely. The complete economic cycle has four stages: 1) Prosperity, 2) Recession, 3) Trough, and 4) Recovery. Then...back to prosperity again!

It's probably safe to say that we are in the trough. This is the time after a recession freefall, but before we start growing again. We're bouncing along in the trough (the bottom), with occasional moments of euphoria followed by equally frustrating moments of financial impatience. How long will the trough last? If we look closely, we can see the signs of recovery are near.

Unfortunately clients are dragging their feet for so long it seems like double the effort to get an offer, but the fact is that staffing companies are collecting new search mandates. Temp hours are creeping their way back up, and assignment starts are gradually outpacing assignment ends. Ridiculous short-term assignments are getting a little longer, and, thankfully, customers have stopped sending us their resumes.

Of course, this is all anecdotal. Wouldn't it be great if we could support our theory of recovery with timely and accurate industry statistics? In this issue of *Dialogue*, Tania Richman, ACSESS Marketing & Communications Specialist, explains our industry's plan to collect and communicate industry data. It's an exciting project and I urge you to participate if asked.

Government affairs continue to dominate our ACSESS agenda. The ACSESS strategic planning committee is working with Mary McIninch, Manager of Government Affairs, to prioritize our long list of projects for the next year. As usual, Mary has everything well in hand. You can expect a heightened sense of priority around the recurring issues regarding Temporary Foreign Workers. Federal and Provincial employment standards legislation will also remain front and centre as cash-strapped governments look to inexpensive employment legislation rather than more expensive employment programs as a means to serve their political ends. It's our job to keep governments focused on effective solutions. You can expect ACSESS to represent your interests as the single voice of the industry.

You can also expect that government affairs and public relations will continue to converge. We are persistently challenged to educate government, media and the public about the true value that our industry offers. This issue of *Dialogue* explains how we are dabbling in the world of new media to help spread the word, including Blogs, Tweets, LinkedIn Groups. Social media is proving to be an inexpensive yet effective means for ACSESS to communicate to a broader audience.

The ACSESS Board of Directors, various committees and staff are working together to address our many complex and diverse issues. If there is a silver lining to be found in a down economy, it's our amazing spirit of collaboration to achieve a shared industry vision of continued success. One might think that it's tough being an industry President during a slower economy, but that is simply not the case at all. It's a pleasure serving at a time when so many people are working together and giving selflessly to help achieve a collective goal. Thanks for everything you do and good luck in the recovery! ■

**Steve Jones, CPC**

ACSESS National President / Président national d'ACSESS

# Du creux jusqu'à la reprise

MÊME SI CERTAINS ÉCONOMISTES DÉCLARENT QUE LA RÉCESSION EST TERMINÉE, de toute évidence, personne ne s'attend à ce qu'une forte hausse de l'embauche se produise incessamment. Sommes-nous vraiment en reprise? La « reprise sans emploi » est-elle réellement possible? Probablement pas. Un cycle économique complet comprend quatre phases : 1) prospérité, 2) récession, 3) creux, et 4) reprise. Puis... de nouveau la prospérité!

Je crois que nous pouvons affirmer que nous avons atteint le creux, soit la période qui suit une récession en chute libre, mais celle qui précède une nouvelle ère de croissance. Nous nageons dans le creux de la vague et connaissons parfois des instants d'euphorie suivis de moments tout aussi frustrants quant à la situation financière qui mettent notre patience à rude épreuve. Combien de temps durera la crise? Si nous examinons attentivement la situation, nous pouvons détecter des signes de reprise tout près.

Malheureusement, les clients piétinent depuis si longtemps qu'il semble que nous devons redoubler d'effort pour obtenir une offre, mais le fait est que les entreprises de recrutement et placement de personnel obtiennent de nouveaux mandats de recherche. Les contrats temporaires refont doucement surface et le nombre de nouveaux mandats surpasse graduellement le nombre des mandats qui se terminent. Des mandats dont la durée était ridiculement courte sont quelque peu prolongés et, heureusement, les clients ont cessé de nous envoyer leur curriculum vitæ.

Bien entendu, ce sont là des observations peu rigoureuses. Ne serait-il pas merveilleux si nous pouvions étayer notre théorie d'une reprise au moyen de statistiques actualisées et exactes sur le secteur? Dans le présent numéro de Dialogue, Tania Richman, spécialiste, Marketing et communications, ACSESS, explique la stratégie de notre secteur pour recueillir et communiquer des données qui s'y rapportent. C'est un projet très stimulant et je vous encourage vivement à y participer si on vous le demande.

Les affaires gouvernementales continuent de dominer l'ordre du jour d'ACSESS. Le comité de planification stratégique d'ACSESS collabore avec Mary McIninch, Directrice des affaires gouvernementales, afin de prioriser notre longue liste de projets de la prochaine année. Comme d'habitude, Mary a tout bien en main. Vous pouvez vous attendre à ce que la question récurrente des travailleurs étrangers temporaires devienne une priorité. Les lois fédérale et provinciales sur les normes d'emploi demeureront également à l'avant-plan de nos préoccupations alors que le manque de fonds des gouvernements les incitera à se tourner vers une législation privilégiant des emplois peu coûteux plutôt que des programmes d'emploi plus onéreux, ce qui, en fin de compte, servirait leurs intérêts politiques. Il est de notre devoir de nous assurer que la mise en place de solutions efficaces demeure la priorité des gouvernements. Soyez assuré qu'ACSESS, en tant que porte-parole unique de notre secteur d'activité, défendra vos intérêts.

Vous pouvez également vous attendre à ce que la convergence entre les affaires gouvernementales et les relations publiques se poursuive. Notre défi perpétuel consiste à sensibiliser le gouvernement, les médias et le grand public sur les valeurs réelles qu'offre notre secteur. Dans le présent numéro de Dialogue, nous expliquons comment nous naviguons dans le monde des nouveaux médias afin de nous faire connaître au moyen notamment de blogues, de gazouillis et de groupes de Linked In. Pour ACSESS, les médias sociaux s'avèrent être un moyen de communication bon marché, mais efficace lui permettant de joindre un auditoire plus vaste.

Le conseil d'administration d'ACSESS, divers comités et le personnel unissent leurs efforts afin de résoudre les nombreux enjeux complexes et diversifiés auxquels nous sommes confrontés. Le seul côté positif au ralentissement économique, c'est notre incroyable esprit de collaboration pour déterminer une vision commune visant la réussite permanente au sein de notre secteur. On pourrait croire qu'il est difficile d'occuper le poste de président d'un secteur pendant un ralentissement économique, mais c'est loin d'être le cas. Je suis heureux d'être en mesure d'offrir mes services alors que tant de gens travaillent à l'unisson et se donnent sans compter pour l'atteinte d'un objectif commun. Je vous remercie pour tout ce que vous accomplissez et je vous souhaite bonne chance au cours de la reprise! ■

Dialogue is published by BB&C Management Services on behalf of



PUBLISHER

**Amanda Curtis, CAE**

ASSOCIATE PUBLISHER

**Mary McIninch, BA, LLB**

EDITOR

**Dianne Werbicki**

ART DIRECTION & DESIGN

**Claire Triassi**

PREPRESS/PRINTING

**Maracle Press**

Dialogue, the official publication of the Association of Canadian Search, Employment and Staffing Services (ACSESS), is published 3 times per year as a medium of communication between the Association and its members and as a forum for fair comment and discussion on all matters of general interest to the employment community. Readers are invited to comment and express opinions on relevant topics. Views and opinions expressed do not necessarily reflect the policies of the Association and are strictly those of the writers. Publication of advertisements, contributed articles and letters does not imply endorsement of the opinions expressed therein, and ACSESS, Dialogue, its publishers and staff do not accept any responsibility for them. All material submitted and published remains the property of the publishers and/or the Association of Canadian Search, Employment and Staffing Services. No reproduction of this publication in whole or in part is permitted without the written authorization of the publishers.

Information and opinions printed in Dialogue are brief summaries of complex topics provided by the publisher and authors without any liability whatsoever. Readers should obtain expert advice in specific situations.

Dialogue is a controlled circulation professional trade publication distributed free of charge to members of ACSESS.

---

ADVERTISING INFORMATION

Advertising rates are available at [editor@access.org](mailto:editor@access.org)

Other communications should be sent to:

**The Editor**

**Dialogue**

**2233 Argentia Road, Suite 100**

**Mississauga, Ontario**

**L5N 2X7**

**Email: [editor@access.org](mailto:editor@access.org)**

**Web: [www.access.org](http://www.access.org)**

All reproduction rights reserved 2009.

# The Path of an Ethics Concern

BY AMANDA CURTIS, CAE



AMANDA CURTIS, CAE  
EXECUTIVE DIRECTOR  
DIRECTRICE GÉNÉRALE

THE ACSESS MISSION STATEMENT CALLS FOR THE ASSOCIATION to “Promote the interests and growth of the Canadian Recruitment and Staffing Industry.” Four key objectives support this mission, including an undertaking by ACSESS to “identify, communicate and monitor industry standards and ethical business practices.” As a part of this process, ACSESS continues to develop industry guidelines addressing operations and business practices ([www.acsess.org/guidelines/guidelines.asp](http://www.acsess.org/guidelines/guidelines.asp)). A complaints process is also in place and the ethics chair is appointed annually to receive and review concerns received.

To quote a lawyer with whom I have worked on another ethics board, “having a system that works on paper is important. However, what is even more essential is the perception that the system works, whether that perception is in the eyes of the public or the members [of ACSESS].” This simple statement is recognized in our commitment to continuous improvement of the ethics process, and is particularly important as we continue to reach out to the media, government and potential members.

Not all complaints are equal and all too often there are grey areas to consider. After all, we are an industry whose product is people, and a complaint most often involves at minimum three human elements, for example, a client, a candidate and a consultant, and frequently added into this mix is another staffing service.

Perhaps because of the grey areas, ACSESS occasionally receives questions regarding matters of an ethical nature and a request that there be more “teeth” in the process. Therefore, while there can

never be a one-size-fits-all solution, we thought an outline of the path of a concern may be helpful.

A Complaint must be submitted in writing to the Ethics Committee and may come from another ACSESS member, a client or a candidate. The Ethics Committee may decide that the complaint will not be investigated because it is deemed to be frivolous or vexatious. If the Ethics Committee believes there may be merit to the complaint, the matter will be investigated with all parties being given an opportunity to present their version of the facts within established timelines. In conclusion, the ACSESS Ethics Committee may:

- Issue an “advice, caution or warning”. This is a non-punitive and important educational action designed to assist members in enhancing their practices and to prevent further difficulties of a similar nature arising in the future.
- Refer the matter to the National Board with a recommendation as to an appropriate sanction which may include censure, suspension of membership or expulsion.

ACSESS member companies pledge to uphold the Association’s Code of Ethics & Standards, and I am pleased to be able to report that not only do we receive very few concerns, but most take the form of a request for clarification of actions taken rather than a full-fledged complaint. The professional commitment of our member firms and their employees is appreciated and we hope that the Association’s ethics procedures will increasingly be seen as another one of the many ways in which we can work together to raise standards in all sectors of the staffing services industry. ■

## *Le processus quand une préoccupation en matière d'éthique est soumise* PAR AMANDA CURTIS, CAE

L'ÉNONCÉ DE MISSION D'ACSESS PRÉVOIT QUE L'ASSOCIATION s'attachera à « favoriser l'avancement et la croissance du secteur du recrutement et du placement de personnel ». Dans ce but, ACSESS s'est fixée quatre grands objectifs, notamment celui de repérer, de communiquer et de surveiller les normes du secteur et les pratiques d'affaires conformes à l'éthique. Dans le cadre de ce processus, ACSESS continue à élaborer des lignes directrices au sujet des activités et des pratiques commerciales ([www.acsess.org/guidelines/guidelines.asp](http://www.acsess.org/guidelines/guidelines.asp)). Un processus de plainte est également en place et un président du Comité d'éthique est nommé annuellement pour recevoir et examiner les préoccupations soumises.

Pour citer un avocat avec qui j'ai déjà collaboré au sein d'un comité d'éthique «être doté d'un système qui fonctionne sur papier est important. Toutefois, ce qui est plus essentiel, c'est la perception que le système fonctionne, que cette perception se retrouve au sein du public ou des membres (de ACSESS) ». Cet énoncé tout simple se retrouve dans notre engagement à améliorer constamment notre processus d'éthique et est particulièrement important car nous cherchons à travailler avec les médias, le gouvernement et les membres éventuels.

Les plaintes n'ont pas toutes la même dimension et souvent il faut tenir compte de zones grises. Après tout, nous sommes un secteur dont le produit sont les gens et, la plupart du temps, une plainte comporte au

moins trois éléments humains, par exemple, un client, un candidat et un consultant et, souvent, il faut ajouter au mélange, un autre service de recrutement et de placement.

Peut-être en raison de ces zones grises, ACSESS reçoit à l'occasion des questions en matière d'éthique et une demande que le processus soit plus « musclé ». Par conséquent, même s'il ne peut jamais y avoir une solution unique, nous avons estimé qu'un aperçu du déroulement du traitement d'une préoccupation pourrait être utile.

Une plainte doit être soumise par écrit au Comité d'éthique et peut être présentée par un autre membre d'ACSESS, un client ou un candidat. Le Comité d'éthique peut décider que la plainte ne sera pas étudiée car elle est jugée futile ou vexatoire. Si le Comité d'éthique estime que la plainte peut être fondée, le cas sera examiné et toutes les parties auront l'occasion de présenter leur version des faits selon des délais fixés. En fin de compte, le Comité d'éthique d'ACSESS peut : Émettre « un conseil, une mise en garde ou un avertissement ». Il s'agit d'une importante mesure non punitive et pédagogique, conçue pour aider les membres à améliorer leurs pratiques et à prévenir que d'autres difficultés de même nature se reproduisent.

Renvoyer la question devant le Conseil national assortie d'une recommandation quant à la sanction pertinente qui peut comprendre un blâme, une suspension de l'association ou l'expulsion.

Les entreprises membres d'ACSESS s'engagent à respecter le Code d'éthique et les Directives de l'Association et je suis heureuse de signaler que non seulement nous recevons très peu de préoccupations, mais la plupart prennent la forme d'une demande de précision quant à des mesures prises plutôt que d'une plainte en bonne et due forme. L'engagement professionnel de nos entreprises membres et de leurs employés est reconnu et nous espérons que les procédures en matière d'éthique de l'Association seront de plus en plus perçues comme étant un des nombreux moyens dans le cadre desquels nous pouvons collaborer pour rehausser les normes dans tous les éléments du secteur des services de recrutement et de placement de personnel. ■

MERGERS & ACQUISITIONS  
FOR THE STAFFING INDUSTRY

**WE UNDERSTAND YOUR OBJECTIVES.**



*Whether you are buying or selling, we understand.*

*We approach M&A from a strategic perspective as well as from your perspective. We are relationship oriented, not just focused on transactions, we focus on your values and needs, supported by our awareness of the industry trends.*

*We understand the many challenges facing you, given the rapidly changing staffing industry landscape.*

**We have walked in your shoes.**

***r.a.cohen consulting***

*M&A experience when you need it most.*

*Contact us at:*

**BOB COHEN 416.229.6462 or bob@racohenconsulting.com**  
**SAM SACCO 910.509.0691 or sam@racohenconsulting.com**  
or visit [www.racohenconsulting.com](http://www.racohenconsulting.com)

OVER ONE HUNDRED  
TRANSACTIONS COMPLETED



RICHARD WAHLQUIST

{ People First }

# Challenges & Opportunities

THE FOLLOWING HIGHLIGHTS ARE TAKEN FROM A KEYNOTE PRESENTATION GIVEN BY RICHARD WAHLQUIST, PRESIDENT AND CEO, AMERICAN STAFFING ASSOCIATION, TO ACCESS DELEGATES AT THE 2009 ANNUAL CONFERENCE IN MONTREAL, QUEBEC.

AFTER ASKING THE QUESTION “WHAT is your vision?” Richard Wahlquist provided an overview of the industry today that showed, not surprisingly, Q109 revenues were, for many of the leading U.S. staffing firms, down significantly. Repeating the question “what is your vision?” he emphasized that without great people, having a great vision is irrelevant. Recovery will happen, but it will be slow.

## THE GLOBAL PICTURE

Wahlquist offered a look at the international picture and focused on findings from research

conducted by the International Confederation of Private Employment Agencies (CIETT). Their research uncovered a number of obstacles that impede industry development, including:

- Lack of recognition of the triangular work relationship
- Inappropriate level of regulation
- Lack of social & cultural acceptance (from governments, workers and/or trade unions)
- Image problem
- Unfair competition from other forms of less well regulated forms of employment (e.g., undeclared work, subcontracting)
- Economic environment

**To overcome misperceptions about the industry in Europe,** CIETT focuses on promoting the triangular work relationship as a means to *provide more freedom of choice in the labour market.*

CIETT’s overall mission is “To defend and promote the triangular work relationship as a desirable form of employment.” (*Defined as a tripartite relationship where a worker has an employment relationship with a private employment agency and is posted to a user company to work under its supervision.*)

With revenues suffering in Europe and North America, CIETT is placing even

more emphasis on the positive contributions of agency work and staffing services. The agency work sector “AW” not only creates jobs that would otherwise not exist, but also increases the number of jobs being created when the economy is in recovery. This contribution to growth-related job creation has been accelerating. In addition:

- AW helps protect permanent jobs by helping companies optimize their labour costs and size
- AW broadens the range of work solutions to meet worker lifestyle choices or personal constraints at each stage of professional life
- AW provides more freedom of choice to people, companies and governments in the labour market

According to CIETT findings, *workers and companies will rely more and more on a third party to secure their employment relationships.*

**Citing findings of an ASA staffing employee survey** conducted in 2006, Wahlquist noted *88% of staffing employees say that temporary or contract work made them more employable.*

He emphasized that staffing is part of the solution to current challenges and to improve the efficiency of labour markets.

**“Would you recommend this com-**





## “Your industry is a very important industry...important to people.”

**pany to a friend or colleague?”** Wahlquist referred to the book *The Ultimate Question?* and presented six key points and 10 levels of client service that are crucial to long-term success. The first step in improving client retention is to become more client centric – find out what will make your clients more loyal.

Using examples from ASA marketing communications, Wahlquist offered strategies to help delegates manage through the downturn – expense control, client rela-

tions, market positioning, internal focus. He encouraged delegates to make use of ASA resources including the ASA Staffing Index, surveys and tool kits.

### **PEOPLE FIRST**

In conclusion, Wahlquist asked delegates to question how they see themselves: Recruiter? Consultant? HR Specialist? Human Capital Management Expert? Employment Solutions Professional? Talent Acquisition and Deployment Superstar? Solutions Provider?

Reminding delegates of the positive impact staffing services has in helping people find their dream jobs, Wahlquist reiterated the importance of the people factor in everything we do. He concluded his presentation with a quote attributed to a temporary worker:

*“Your industry is a very important industry... important to people.”*

For a copy of Richard Wahlquist’s presentation visit [www.acsess.org/EVENTS/Conf09-Handouts/ASA.pdf](http://www.acsess.org/EVENTS/Conf09-Handouts/ASA.pdf) ■

# Défis & } Avant tout les gens } possibilités

VOICI LES FAITS SAILLANTS  
TIRÉS D'UNE ALLOCUTION  
D'OUVERTURE PRONONCÉE  
PAR RICHARD WAHLQUIST,  
PRÉSIDENT ET CHEF DE LA  
DIRECTION DE L'AMERICAN  
STAFFING ASSOCIATION,  
DEVANT LES DÉLÉGUÉS  
D'ACCESS LORS DE LA  
CONFÉRENCE ANNUELLE  
DE 2009 TENUE MONTRÉAL  
(QUÉBEC).

APRÈS AVOIR POSÉ LA QUESTION « Quelle est votre vision? » Richard Wahlquist a donné un aperçu du secteur qui révèle aujourd'hui que, comme on pouvait s'y attendre, pour bon nombre de grandes entreprises de recrutement et de placement aux États-Unis, pour le premier trimestre de 2009, les revenus accusaient une diminution marquée. Répétant la question « Quelle est votre vision? », il a souligné que sans de gens extraordinaires, il ne sert à rien d'avoir une vision remarquable. La reprise aura lieu, mais elle sera lente.

## TABLEAU GÉNÉRAL

M. Wahlquist a présenté une perspective mondiale et s'est arrêté sur les conclusions d'une étude menée par la International Confederation of Private Employment Agencies

(CIETT). Cette étude a révélé un certain nombre d'obstacles qui nuisent à l'expansion du secteur, notamment :

- Le manque de reconnaissance de la relation de travail tripartite
- Le niveau de réglementation inapproprié
- L'absence d'acceptation au plan culturel et social (de la part des gouvernements, des travailleurs et des syndicats)
- Un problème d'image
- Une concurrence déloyale provenant d'autres formes de types d'emploi moins réglementés (p. ex., le travail au noir, la sous-traitance)
- Le contexte économique

**Pour éliminer les fausses idées sur le secteur en Europe**, la CIETT s'attache à promouvoir la relation de travail tripartite comme moyen de fournir davantage de liberté de choix au sein du marché de l'emploi.

La mission globale de la CIETT consiste

à défendre et à promouvoir la relation de travail tripartite à titre de forme d'emploi souhaitable. (Relation de travail tripartite s'entend d'un travailleur ayant une relation d'emploi avec une agence d'emploi privée et étant mandaté auprès d'une entreprise utilisatrice pour travailler sous la supervision de cette dernière.)

Étant donné la diminution des revenus en Europe et en Amérique du Nord, la CIETT accorde encore plus d'importance sur la contribution positive du travail d'agence et les services de recrutement et de placement. Le secteur du travail d'agence «TA» crée non seulement des emplois qui n'existeraient pas autrement, mais augmente aussi le nombre d'emplois créés au cours de la reprise économique. Cette contribution à la croissance de la création d'emplois s'est accrue. De plus :

- le TA aide à protéger les emplois permanents en aidant les entreprises à optimiser la taille et les coûts de leur main-d'œuvre.
- Le TA élargit la gamme de solutions de travail pour répondre aux choix de vie des travailleurs ou à des contraintes personnelles à chaque étape de la vie professionnelle.
- le TA offre davantage de liberté de choix aux gens, aux entreprises et aux gouvernements quant au marché de l'emploi.

« Votre secteur est un secteur très important ...qui importe aux gens. »

Selon les constatations de la CIETT, les travailleurs et les entreprises se fieront de plus en plus sur une tierce partie pour établir leurs relations d'emploi.

Faisant référence à des résultats d'un sondage mené en 2006 par l'ASA et portant sur le recrutement et le placement, M. Wahlquist a souligné que 88 % des employés faisant

## ACSESS annual awards honour individual professionals and companies for their significant achievements.

Awards presented in May 2009 were:

Les prix annuels de l'Association nationale des entreprises en recrutement et placement de personnel rendent honneur aux professionnels individuels et aux compagnies pour leurs importantes réalisations. Ces prix ont été décernés en mai 2009 :

affaire avec des agences de placement et de recrutement ont indiqué que la formule du travail temporaire ou du travail contractuel les rendait plus aptes à obtenir un emploi.

Il a souligné que le placement et le recrutement constituaient un élément de la solution pour faire face aux défis actuels et pour améliorer l'efficacité du marché de la main-d'œuvre.

« Recommanderiez-vous cette entreprise à un ami ou à un collègue? »

M. Wahlquist a fait mention du livre *The Ultimate Question? (La question ultime)* et a présenté six points importants et dix niveaux de service à la clientèle qui sont essentiels pour une réussite à long terme. La première étape pour améliorer la fidélisation du client est de devenir plus axé sur le client – trouver ce qui rendra les clients plus loyaux.

À l'aide d'exemples provenant des communications marketing de l'ASA, M. Wahlquist a présenté des stratégies pour aider les délégués à gérer pendant le ralentissement – contrôle des dépenses, relations clients, positionnement au sein du marché, priorités internes. Il a encouragé les délégués à utiliser les ressources de l'ASA, y compris l'index de recrutement et de placement, les sondages et les trousseaux.

### AVANT TOUT LES GENS

Pour conclure, M. Wahlquist a demandé aux délégués comment ils se définissaient : Responsable du recrutement? Consultant? Spécialiste en ressources humaines? Expert en gestion du capital humain? Professionnel en solutions d'emploi? Acquéreur de talents et producteur de perles rares? Fournisseur de solutions?

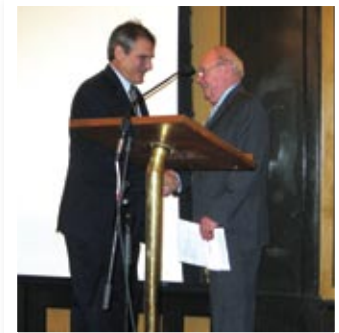
Rappelant aux délégués l'effet positif qu'ont les services de recrutement et de placement pour aider les gens à trouver l'emploi rêvé, M. Wahlquist a réitéré l'importance du facteur humain dans tout ce que nous entreprenons. Il a terminé sa présentation par une citation provenant d'un travailleur temporaire :

« Votre secteur est un secteur très important ...qui importe aux gens.»

Pour un exemplaire de la présentation de Richard Wahlquist, consultez [www.acsess.org/EVENTS/Conf09-Handouts/ASA.pdf](http://www.acsess.org/EVENTS/Conf09-Handouts/ASA.pdf) (en anglais seulement). ■



AWARD OF EXCELLENCE / PRIX D'EXCELLENCE  
**Paul Christie, CPC**



LEADERSHIP AWARD / PRIX DE LEADERSHIP  
**Steve Jones, CPC**



COMMUNITY SERVICE AWARDS / PRIX DES SERVICES COMMUNAUTAIRES  
**Multi-National/National; Robert Half International and Independent; BOWEN Workforce Solutions (above)**



HEALTH & SAFETY CORPORATE AWARD / PRIX DE SANTÉ ET SÉCURITÉ  
**Unique Personnel Services**



CHAPTER OF THE YEAR / CHAPITRE DE L'ANNÉE  
**National Capital Chapter**



# Candidate Preparation

BY JACKIE CHUA, CPC

*“The candidate did not come prepared.”*  
Those dreaded words expressed by a disappointed client!



HOW DO YOU ENSURE YOUR CANDIDATE IS prepared for the interview?

Preparation starts during the interview with you, the recruiter. Conduct a thorough interview: first, assess education, skills and experience; second, calibrate the authenticity of their career goals; third, match their beliefs, values and personality to the clients' culture.

Once a client interview is secured, I need permission from the candidate to provide interview feedback to be helpful (this is important to distinguish between “helpful” and “hurtful.”) By seeking permission, it ensures the candidate is in the right frame of mind to receive feedback. They will be open to and will “hear” your suggestions.

After I highlight key points relevant to the role, company and industry, I will go through a mini mock interview and ask some FAQs during interviews. For example: “Give me an example of when you went above and beyond the call of duty.”

Actively listen to their response. If their response is inadequate, inappropriate or incomplete, provide immediate feedback.

Here is a poor response: “Previously, my colleague and I were working together on a project. He got stuck on his part of the project and I helped him out.”

Here is a better response: “Recently, my colleague and I were working together on a project. He got stuck studying late every night for a week, I offered to help him collect the data, analyze the results and present the results with written commentary in PowerPoint format. We completed the project on time. This resulted in

a stronger team environment. My colleague has reciprocated this favour towards me and others within the team.”

This is a much better response. The candidate clearly stated the problem (P): colleague is stuck; the action (A) he took to address the problem: collect, analyze and present data; and the result (R): met deadline and good teamwork.

The acronym PAR (P= Problem, A= Action, R= Result) is an easy formula to remember so the candidate can form their responses appropriately.

Go through these types of questions once or twice with the candidate to ensure they are mentally reviewing their work history so they are offering up their best experiences. This is also the time to remind them of good examples they provided during their initial interview with you.

Once I am ready to wrap up, I will ask “Is this helpful?” Their response will tell you whether they have digested and processed your “Prep.”

Candidate “Prep” takes time, energy and effort. Personally, I have found candidate preparation an integral part of my recruitment process, which has resulted in much personal success.

Properly executed, candidate preparation allows your candidate to be more confident going into the interview, which makes them perform better; therefore, the candidate stands out against the competition.

Ultimately, you will close more deals. Hopefully you will have a loyal client and delighted candidate. Aren't these the best rewards for preparing your candidates? ■

Jackie Chua, CPC is currently serving as Vice Chair of the ACSESS Education Committee. She recently celebrated 25 years at The Bagg Group where she works a desk and manages the full-time staffing division. Jackie Chua is a 13-time winner of “Consultant of the Year” for her top billing status at The Bagg Group.

*Jackie Chua, CPC, est actuellement vice-présidente du Comité d'éducation d'ACSESS. Elle a récemment célébré 25 années de carrière à The Bagg Group où elle offre des services et gère la division de recrutement et de placement de personnel à plein temps. Jackie Chua a remporté 13 fois le prix « Consultant de l'année » grâce à son excellente contribution au chiffre d'affaires de The Bagg Group.*



« *Le candidat n'était pas préparé pour l'entrevue.* »

Voilà le commentaire navrant d'un client déçu qu'on préférerait ne jamais entendre.

# Préparation des candidats

PAR JACKIE CHUA, CPC

COMMENT VOUS ASSURER QUE VOTRE CANDIDAT EST PRÊT pour l'entrevue?

La préparation commence dès l'entrevue avec vous, le recruteur. Soumettez le candidat à une entrevue rigoureuse : premièrement, évaluez le niveau de formation, de compétence et d'expérience; deuxièmement, vérifiez le bien-fondé de ses objectifs professionnels; troisièmement, établissez un lien entre ses opinions, ses valeurs et sa personnalité et la culture d'entreprise du client.

Dès qu'une entrevue avec le client est fixée, le candidat doit m'autoriser à lui faire part de commentaires concernant l'entrevue qui sont susceptibles de lui être utiles (il importe de faire la distinction entre « utiles » et « blessants »). Le fait de demander l'autorisation prédispose le candidat à recevoir la rétroaction. Il sera réceptif et « entendra » vos suggestions.

Après avoir attiré l'attention sur des aspects clés liés au rôle, à l'entreprise et au secteur d'activité, je soumettrai le candidat à une brève simulation d'entrevue et lui demanderai des questions fréquemment posées. Par exemple : « Citez un exemple de situation où vous avez fait preuve d'un dévouement exceptionnel. »

Écoutez attentivement la réponse. Si la réponse est inadéquate, non pertinente ou incomplète, réagissez immédiatement.

Voici un exemple de réponse inadéquate : « Dans le passé, j'ai collaboré à un projet avec un collègue. Sa partie du projet n'avancait plus et je lui ai donné un coup de main. »

Voici une réponse qui convient mieux : « Récemment, mon collègue et moi avons collaboré dans le cadre d'un projet. Il a dû étudier tard chaque soir pendant une semaine, alors je lui ai proposé de l'aider à réunir les données, à analyser les résultats et à présenter

les résultats avec des commentaires écrits en format PowerPoint. Nous avons réussi à terminer le projet dans les délais. Cela a eu pour effet de renforcer l'esprit d'équipe. Mon collègue nous a rendu la pareille, à moi-même ainsi qu'à d'autres membres de l'équipe. »

Voilà une bien meilleure réponse. Le candidat a clairement énoncé le problème (P) : le collègue rencontre un obstacle; l'action (A) est prise pour régler le problème : réunir, analyser et présenter les données; et le résultat (R) : respect de l'échéance et bon travail d'équipe.

L'acronyme PAR (P = Problème, A = Action, R = Résultat) est une formule facile à retenir permettant au candidat d'adapter sa réponse en conséquence.

Passer en revue ce type de questions une ou deux fois avec le candidat pour être certain qu'il passe en revue mentalement son expérience professionnelle et qu'il choisisse les meilleurs exemples possibles. C'est aussi le moment idéal de lui rappeler les exemples pertinents qu'il a mentionnés durant votre entrevue initiale.

Lorsque je serai sur le point de conclure, je demanderai : « Trouvez-vous cela utile? ». La réponse vous dira si le candidat a bien intégré et assimilé votre séance de préparation.

La préparation d'un candidat exige du temps, de l'énergie et des efforts. Elle fait partie intégrante de mon propre processus de recrutement et m'a valu beaucoup de succès.

S'il est bien fait, ce type de préparation permet au candidat d'avoir plus d'assurance pendant l'entrevue et par le fait même d'obtenir de meilleurs résultats et de se démarquer de la concurrence.

En définitive, vous conclurez plus de marchés. Si tout va bien, votre client sera fidèle et votre candidat, enchanté. Ces récompenses ne sont-elles pas d'excellentes raisons pour préparer vos candidats? ■

# Communication Tips You Can Use

BY SHERRI STRONG, CPC

SKILLS OF THE TRADE IS A NEW FEATURE SECTION TO *Dialogue* and I am honoured to be a part of its debut. Having been in the staffing industry for over 17 years and mentored by some of the best minds our industry has to offer, I have certainly come across a few tools, tips and tricks to help me along my career path. When put to the test to identify them and then share with others, I found they all had one common denominator: communication!

Now communication is a pretty broad topic so for the sake of this article let's look at it from a temporary staffing perspective with our audience being our most important asset: the candidate.

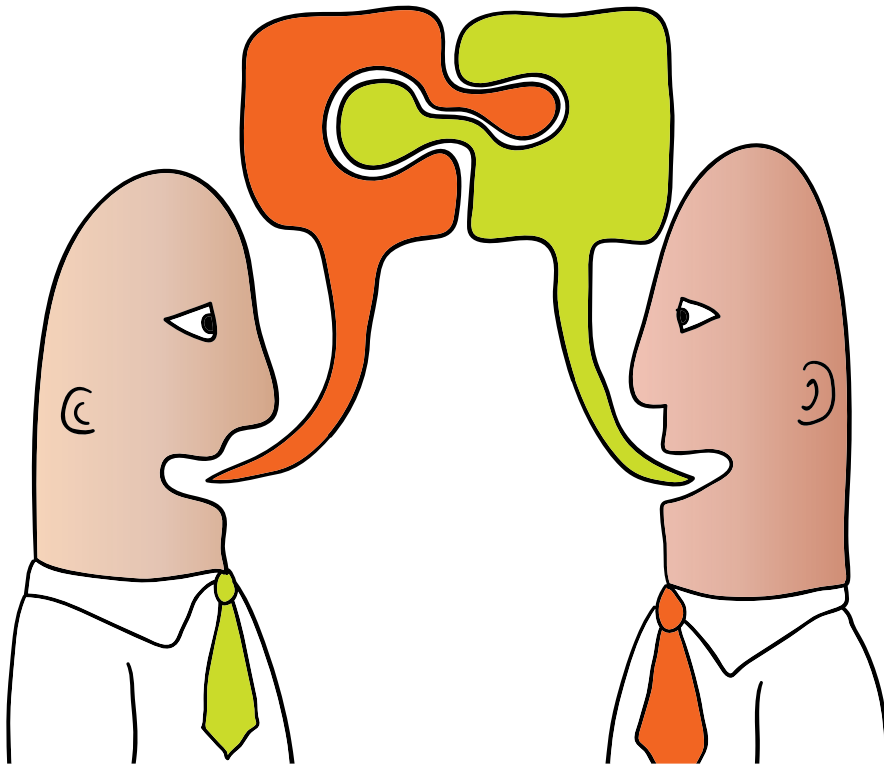
Communication can be defined most simply as the process of transferring information from one entity to another (Wikipedia definition). Communicating can be anything but simple! We need to consider what we are trying to communicate and the best format to send the message. We often need to ... or should ... transfer (and receive) more than just factual information. Thoughts, feelings and ideas will often be as important as the facts. The other premise to keep in mind about communicating to our candidates is that it should be a two-way street.

In the midst of our volatile market this year some of us may have been caught off guard to see no-shows on assignments (do they know what our unemployment rates are?) or to hear comments like "I am not going back tomorrow – I just don't "feel it." Feel what?! When our candidates communicate these messages to us I wonder if we did our best communicating with them at the point of interviewing or booking them on assignment. In our business the degree of control we have over an individual is relative to a number of external factors so here are a few questions I have used to help mitigate the possibility of the dreaded no-show or non-returning temp.

**1 On a scale of 1-10 what is your interest in this assignment? What would it take to bring you to a 9 or 10?** I like this question because it makes people consider the factors that bring them to the number they choose. As an account manager or recruiter, it helps us to see how likely we are choosing the best candidate and gives insight into how committed the candidate may be. When your candidate tells you things that you know will never happen to bring that number higher then you need to reconsider if you have the best match between the candidate's abilities and the client's needs and the candidate's needs and the client's rewards.

**2 Who else do you need to talk to before making a decision about this employment opportunity?** This is particularly useful when booking candidates out for those last minute assignments when you want the order filled. One of the worst things we can do is not give our candidates an adequate amount of time to make a decision about accepting or declining an opportunity. When calling 20 people at 8 a.m. to get 5 to start for 9 a.m. ask them this question and then have your candidate call you back in 5 minutes to let you know his/her decision. This technique allows you to better qualify, clarify and coach on assignment expectations.

**3 Do you have any pre-booked appointments or scheduled vacations coming up?** I will always remember the time I heard about a candidate accepting a 12-week assignment who then called her recruiter at the end of week two to say she would be gone for the next 10 days as she was getting married! The candidate said no one had asked her if she needed any time off during the 12 weeks she had committed to the assignment!



Sherri Strong, BPR, CPC is currently serving as Chair of the ACSESS Education Committee. She recently celebrated 17 years at The People Bank where she works as a regional and branch manager.

*Sherri Strong, BRP, CPC est présidente du comité de l'éducation de ACSESS. Elle vient tout juste de souligner 17 ans de service au sein de The People Bank où elle a œuvré comme directrice régionale et directrice de succursale.*

## « Communication works for those who work at it. »

I hope that most of us are long past the days of viewing temp recruiting as simply building a database because our applicants are demanding job satisfaction even on temporary assignments. Our communication with them needs to move well beyond location and pay. We need to tell them about the environment and culture of the companies we place them in, educate them on health and safety policies, procedures and practices and recognize that fit is as important as skill. Some communication practices to achieve this can include:

- Emailing assignment confirmation details including a link to the company's website the candidate is being placed at, a link for public transit information and/or a map of assignment location. Include any specifics such as the name of the report-to person and if an entrance other than the main one is to be used. Share with the candidate if there is a cafeteria on-site, lockers available, and consider the use of a buddy system if you already have another

candidate working at this job site to help ease the new hire in.

- When booking your candidate on an assignment over the phone have the candidate repeat back to you the information you have relayed so you can identify any misunderstandings.
- Make yourself available to your candidates! Stay in touch with them and practice empathy.
- Offer a means for your candidates to let you know if you are meeting their expectations. Conduct both informal and formal feedback surveys. Then follow-up!

Good communication is not only one of the most important tools of our trade; it is our trade! In the words of John Powell: **“Communication works for those who work at it.”** ■

# Conseils pratiques pour les communications

PAR SHERRI STRONG, CPC

**M**ODE D'EMPLOI EST UNE NOUVELLE RUBRIQUE DE DIALOGUE et je suis ravie de participer à ses débuts. Comptant plus de 17 ans d'expérience dans le secteur en recrutement et en placement de personnel et ayant été encadrée par certains des plus grands penseurs de notre secteur, il va sans dire que j'ai eu l'occasion de découvrir des outils, des trucs et des conseils qui m'ont aidée tout au long de ma carrière. Après avoir été mise au défi de les cibler et de les faire connaître aux autres, j'ai constaté qu'ils comportaient tous un dénominateur commun : la communication!

De toute évidence, la communication est un sujet assez vaste et, dans l'intérêt du présent article, le point de vue du recrutement et du placement de personnel temporaire sera examiné, notre public cible étant notre principal atout, soit le candidat.

Le Wikipédia définit simplement la communication comme le fait de transmettre quelque chose à quelqu'un. La communication est tout, sauf simple! Nous devons réfléchir au message que nous tentons de communiquer et au meilleur moyen d'y parvenir. Souvent, il est nécessaire .... ou il serait nécessaire ...de transmettre (et de recevoir) plus que de simples informations factuelles. Les pensées, les sentiments et les idées sont souvent aussi importants que les faits. Une autre chose à ne pas oublier, la communication avec les candidats doit prendre la forme d'un dialogue.

Compte tenu de l'instabilité du marché cette année, certains d'entre nous ont peut-être été pris de court en constatant le taux d'absentéisme en cours de mandats (a-t-on idée du taux de chômage qui sévit à l'heure actuelle?), ou encore ont été surpris d'entendre des commentaires de ce genre : « Je ne retourne

pas à ce travail demain – ce n'est tout simplement pas pour moi ». « Comment, pas pour moi »?! Quand les candidats nous transmettent de tels messages, je me demande s'il y a eu une bonne communication avec eux au moment de l'entrevue ou de l'attribution d'un mandat. Dans notre secteur, le degré de contrôle que nous exerçons sur une personne dépend d'un certain nombre de facteurs externes. Voici donc quelques questions que j'ai posées afin de réduire la possibilité si redoutée de l'absentéisme ou du non-retour du personnel temporaire.

**1 Sur une échelle de 1 à 10, quel intérêt portez-vous à ce mandat? Que faudrait-il pour le porter à 9 ou à 10?** J'aime cette question, car elle incite les gens à réfléchir aux facteurs qui guident leur évaluation. À titre de directeur de comptes ou de recruteur, cela nous aide à constater dans quelle mesure nous sélectionnons le meilleur candidat et nous permet d'évaluer son niveau d'engagement. Si le candidat soulève des éléments qui ne se produiront jamais, de cela vous en êtes certain, dans le seul but de réviser à la hausse son évaluation, vous devrez alors vous demander si ses aptitudes correspondent aux besoins du client et si la rémunération du client répond à ses attentes.

**2 À qui d'autre devez-vous parler avant de prendre une décision relativement à la présente offre d'emploi?** Cette question est particulièrement utile quand il s'agit d'attribuer des mandats de dernière minute à des candidats et que vous désirez satisfaire la demande. L'une des pires choses à faire est de ne pas accorder





## « La communication fonctionne pour ceux qui la font fonctionner ».

suffisamment de temps aux candidats pour décider d'accepter ou non l'offre proposée. Si vous appelez 20 personnes à 8 h pour en avoir 5 en poste dès 9 h, posez-leur cette question et priez-les de vous rappeler dans les 5 prochaines minutes pour connaître leur décision. Cette technique vous permet de mieux déterminer, de préciser et d'encadrer les attentes par rapport au mandat.

**3** **Avez-vous fixé d'autres rendez-vous ou prévu prendre des vacances prochainement?** Je n'oublierai jamais cette candidate qui avait accepté un mandat de 12 semaines et qui, à la fin de la deuxième semaine, avait appelé le recruteur pour lui dire qu'elle serait absente au cours des 10 prochains jours, car elle se mariait! Elle avait alors affirmé que personne ne lui avait demandé si elle devait s'absenter pendant les 12 semaines que durait le mandat!

J'espère que, pour la plupart d'entre nous, le temps est désormais révolu où le recrutement signifiait uniquement établir une base de données, car les candidats exigent maintenant un travail satisfaisant même s'il est temporaire. La communication que nous engageons avec eux ne doit pas se limiter au lieu du travail ni à la rémunération. Nous devons leur décrire l'environnement et la culture des entreprises où ils devront travailler, les renseigner sur les politiques en matière de santé et sécurité, les procédures et les pratiques et reconnaître qu'une parfaite adéquation « candidat-entreprise » importe autant que les compétences. Voici quelques conseils pratiques en matière de communication permettant d'atteindre ces objectifs :

- Envoyer par courriel les détails sur la confirmation du mandat, y compris un lien vers le site Web de l'entreprise ciblée pour le candidat, un lien vers les renseignements sur le transport en commun et une carte de l'emplacement du lieu de travail. Inclure toute autre coordonnée comme le nom du superviseur immédiat et l'entrée réservée au personnel si elle diffère de l'entrée principale. Informer le candidat sur la possibilité d'une cafétéria sur place et de l'accessibilité à un casier. Envisager le système de compagnonnage si un de vos candidats est déjà sur place afin de faciliter son arrivée.
- Au moment d'attribuer un mandat au candidat par téléphone, lui faire répéter l'information fournie afin de dissiper tout malentendu.
- Se tenir à la disposition des candidats! Rester en contact avec eux et faire preuve d'empathie.
- Offrir aux candidats le moyen de faire savoir si leurs attentes sont satisfaites. Mener des entrevues formelles et informelles pour obtenir de la rétroaction. Puis, assurer un suivi!

Une bonne communication est non seulement l'un des outils les plus importants dans notre secteur, elle constitue l'essence même de notre secteur! Comme l'a dit John Powell : « La communication fonctionne pour ceux qui la font fonctionner ». ■

# ACSESS Labour Market Survey: A Sneak Preview

BY TANIA RICHMAN / MARKETING & COMMUNICATIONS SPECIALIST

THERE HAS BEEN AN INCREASING DEMAND AND NEED for staffing and employment statistics in Canada. I'm talking cold, hard facts that we can use to spark the interest of the press, analysts, researchers and policy makers. A way to reach out and grab their attention, as well as educate them on the truths of our industry!

The staffing and employment industry is a strong indicator of the economy. *We* know this; but there exists a good majority of the Canadian population that does *not* know this... yet! On the U.S. side, it's been speculated and now proven through research of industry trends by our good friends the American Staffing Association (ASA). In fact, new research released by the ASA on June 23 of this year has reinforced this notion with some added distinctions.

According to the report, "*Staffing employment is a strong coincident economic indicator when the economy is emerging from*

*a recession and is a three-month leading indicator of nonfarm employment when the economy is emerging from a recession. The relative flatness of the index since the beginning of the year signals stabilization in staffing employment, which is a prerequisite for economic recovery.*"

ACSESS is now ready to lead the charge and will be releasing a survey this fall, which will be a "real-time" indicator of the economy. We are currently working with industry leaders and government to establish this very important tool.

From a Public Relations perspective, this data will help gain attention and positive exposure from the media and help raise and strengthen the overall industry profile. Statistics gathered from this tool will provide monthly articles and marketing collateral – the opportunities and benefits are endless!

Stay tuned! ■

## Sondage ACSESS sur le marché de l'emploi : avant-première

PAR TANIA RICHMAN / SPÉCIALISTE EN MARKETING ET COMMUNICATIONS

ON CONSTATE UNE DEMANDE CROISSANTE EN matière de statistiques sur le placement et l'emploi au Canada. Je parle de données objectives incontestables que nous pouvons utiliser pour susciter l'intérêt de la presse, des analystes, des chercheurs et des décideurs. Une façon d'attirer leur attention et de leur faire connaître les réalités de notre secteur!

Le secteur du recrutement et du placement et de l'emploi constitue un indicateur important de l'économie. Nous le savons; mais une bonne majorité de la population canadienne l'ignore ... pour l'instant! Chez nos voisins du Sud, on le supposait et maintenant il l'a été prouvé, grâce à la recherche sur les tendances de l'industrie de nos bons amis de l'American Staffing Association (ASA). En fait, de nouvelles recherches publiées par l'ASA, le 23 juin cette année, sont venues renforcer cette notion avec certaines distinctions supplémentaires.

Selon le rapport, le placement est un indicateur économique coïncident important lorsque l'économie

émerge d'une récession et représente un indicateur précurseur trimestriel significatif de l'emploi non agricole lorsque l'économie sort d'une récession. La stabilisation relative de l'index depuis le début de l'année indique une stabilisation dans le placement, ce qui constitue un préalable pour une reprise économique.

ACSESS est maintenant prête à prendre les devants et publiera à l'automne une enquête qui sera un indicateur de l'économie en « temps réel ». Nous sommes actuellement en train de travailler avec les dirigeants du secteur et du gouvernement afin d'élaborer cet outil très important.

Du point de vue des relations publiques, ces données aideront à retenir l'attention des médias et à obtenir une notoriété positive et à rehausser et renforcer le profil global du secteur. Les statistiques colligées grâce à cet outil fourniront des sujets d'articles mensuels et du matériel de marketing – les possibilités et les avantages sont innombrables!

À suivre! ■



# Financial Strength for Staffing Knows No Boundaries

A proud member of ACSESS, Advance has served  
Canadian Staffing Firms since 2004 offering:

- Canadian Lock Box
- No Foreign Exchange Risk
- Advance Rates up to 90%
- Competitive Rate Structures



[www.advancepayroll.com](http://www.advancepayroll.com)

ONE CLICK. Complete Funding Solution.  
No Boundaries.

**advance**   
funding with flexibility

Visit our website or call 888.651.6500 today!

# GOVERNMENT RELATIONS REPORT

## RAPPORT SUR LES RELATIONS GOUVERNEMENTALES

BY / PAR MARY MCININCH, BA, LLB,  
DIRECTOR OF GOVERNMENT RELATIONS, DIRECTRICE DES AFFAIRES PUBLIQUES

A primary objective of ACSESS is to actively represent the industry and our membership before governments by providing input on employment legislation and regulations at the national and provincial levels. At the same time, ACSESS assumes a leadership role in ensuring that industry members are aware of legislation and regulatory changes which may affect their businesses and responsibilities as employers.

La représentation active de l'industrie et de nos membres auprès des gouvernements par une rétroaction sur les lois et règlements du travail est un objectif primordial de notre Association. Simultanément, notre Association prend un rôle de leadership pour veiller à ce que les membres de l'industrie soient informés des modifications législatives et réglementaires pouvant avoir une incidence sur leurs activités et leurs responsabilités en tant qu'employeurs.

### WCB/OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY COMMITTEE CSPAAT / Comité de santé et de sécurité au travail



#### ACSESS Alberta Partnerships: 2009 Memorandum of Understanding

As part of our commitment to health and safety prevention initiatives in the province, ACSESS will be sponsoring Alberta's eighth Annual Health and Safety Conference – October 26-28th, 2009.

ACSESS and the Alberta government recently concluded a revised Partnerships Agreement and set new goals and objectives for 2009-10. One of our key primary objectives in the Partnerships program was to develop a health and safety resource tool that would provide a summary of industry best practices and procedures. Over the course of 2008, ACSESS, the Alberta Association for Safety Partnerships, WCB and other committee members worked diligently to draft content and compile sample policies and procedures for inclusion in our industry specific resource tool.

Our ongoing objective for 2009 is to actively promote COR and educate our members on the importance of leadership in the area of health and safety.

#### Partenariat Access – Alberta : protocole d'entente de 2009

Dans le cadre de notre engagement envers les initiatives de prévention en matière de santé et de sécurité dans la province, ACSESS parrainera la huitième conférence sur la santé et la sécurité de l'Alberta qui se tiendra du 26 au 28 octobre 2009.

ACSESS et le gouvernement albertain ont récemment conclu une entente de partenariat révisée et établi de nouveaux objectifs pour 2009-2010. L'un

des principaux objectifs du programme de partenariat est d'élaborer un outil de référence en matière de santé et de sécurité comprenant un sommaire des meilleures pratiques et procédures de l'industrie. En 2008, ACSESS, l'Alberta Association for Safety Partnerships, la CSPAAT et des membres d'autres comités ont travaillé sans relâche à l'ébauche du contenu et à la compilation des politiques et procédures types aux fins de leur inclusion dans notre outil de référence de notre secteur.

Notre objectif constant en 2009 consiste à promouvoir activement le certificat de reconnaissance et à former nos membres sur l'importance du leadership dans le domaine de la santé et de la sécurité.



#### Ontario: WSIB Safety Groups 2009 and Ongoing Policy Consultations with the Office of the Chair of the WSIB

The 2008 safety group audits (conducted over the course of the summer, 2009) have concluded and our group has once again performed exceptionally well. There are 90 accounts registered in the program for 2009 and quarterly meetings continue to be held in Toronto and Ottawa.

ACSESS continues to work closely with the Director of Occupational Health and Safety Policy, Ministry of Labour and assumes an important role on the Ministry's provincial advisory committee.

In May, ACSESS met with WSIB Chair Steven Mahoney to discuss improvements to WSIB programs and services and to confirm ACSESS' willingness to participate in ongoing meetings to explore potential solutions on how best to deliver a sustainable future for the WSIB. To this end, Chair Mahoney has launched a wide-

ranging consultation process on all significant changes to WSIB's programs and services and has invited ACSESS to the table.

#### **Ontario : Groupes de sécurité de la CSPAAT 2009 et consultations soutenues en matière de politique auprès du bureau du président de la CSPAAT**

Les vérifications du groupe de sécurité de 2008 (effectuées au cours de l'été de 2009) sont achevées et notre groupe a de nouveau obtenu d'excellents résultats. En tout, 90 comptes sont inscrits au programme pour 2009 et des réunions trimestrielles continuent d'avoir lieu à Toronto et à Ottawa.

ACSESS poursuit son travail de collaboration avec le directeur de l'élaboration des programmes et des politiques de santé et de sécurité au travail et le ministère du Travail et joue un rôle important au sein du comité consultatif provincial du Ministère.

En mai, ACSESS a rencontré le président de la CSPAAT, Steven Mahoney, afin de discuter des améliorations à apporter aux programmes et aux services de la CSPAAT et de confirmer la volonté d'ACSESS de participer aux réunions permanentes dans le but de trouver des solutions possibles sur la meilleure façon d'assurer à la CSPAAT un avenir durable. À cette fin, le président, M. Mahoney, a lancé un processus de consultation généralisée sur toutes les modifications importantes à apporter aux programmes et services de la CSPAAT et a invité ACSESS.

#### **IT COMMITTEE *Comité des TI***



#### **Ontario - WSIB IT Contractor Status - Industry Guidelines for Determining the Status of IT Specialists Engaged by Supply of Labour Firms**

The guidelines (finalized in May, 2008) continues to serve to assist WSIB field staff and will ensure consistency in interpretation of WSIB policy as it pertains to our industry. In the past, members of ACSESS and NACCB had been treated in an inconsistent manner with some members receiving rulings that the incorporated subcontractors are workers and others that they are independent operators. The new guidelines will ensure a level playing field for industry employers that are operating in a virtually identical manner with virtually identical relationships with their subcontractors.

At present, WSIB continues to issue inconsistent decisions even for the same employer with one decision-maker ruling worker status and another ruling independent operator status. ACSESS members currently have appeals before the Appeals Branch or the Appeals Tribunal and in the appeal process there have been numerous decisions in favour of independent operator status for the incorporated subcontractors.

We will continue to maintain that incorporated subcontractors are independent and consider themselves to be operating their own businesses and to be independent operators for WSIB purposes.

#### **Ontario - Situation d'entrepreneur en TI de la CSPAAT- Industry Guidelines for Determining the Status of IT Specialists Engaged by Supply of Labour Firms :**

Les directives (finalisées en mai 2008) continuent d'aider le personnel de terrain de la CSPAAT et assureront une interprétation cohérente de la politique de la CSPAAT qui s'applique à notre industrie. Par le passé, des membres d'ACSESS et de la

NACCB ont été traités de manière incohérente lorsque certains membres ont été assujettis à des décisions selon lesquelles les sous-traitants juridiquement constitués sont des travailleurs et que les autres sont des exploitants indépendants. Les nouvelles directives garantiront des règles du jeu équitables pour les employeurs du secteur qui exercent leurs activités d'une manière pratiquement identique et qui ont des relations pratiquement identiques avec leurs sous-traitants.

À l'heure actuelle, la CSPAAT continue de publier des décisions incohérentes à l'égard d'un même employeur alors qu'un décideur statut comme état de travailleur et qu'un autre décideur statut comme état exploitant indépendant. À l'heure actuelle, les membres d'ACSESS ont interjeté appel devant la direction des appels ou un tribunal d'appel et, au cours du processus d'appel, de nombreuses décisions ont été prises en faveur de l'état d'exploitant indépendant à l'intention des sous-traitants juridiquement constitués.

Nous continuerons de soutenir que les sous-traitants juridiquement constitués sont indépendants et considèrent qu'ils exploitent leur propre entreprise et sont des exploitants indépendants aux fins de la CSPAAT.

#### **EMPLOYMENT STANDARDS COMMITTEE**

##### ***Comité sur les normes d'emploi***



#### **Ontario - ACSESS and Bill 139 Employment Standards Amendment Act (Temporary Help Agencies), 2009 Implementation**

In June 2009, ACSESS and the Director of Employment Standards, Ministry of Labour hosted a joint session on Bill 139 implementation. We continue to meet with Ministry staff to discuss policy and interpretation and will be releasing specific recommendations to members in September. In an August 19th letter to Minister Fonseca, ACSESS urged the Ministry to carefully assess the impact of all transitional issues including mass termination liability and other prior to confirming policy and interpretation. We have released general recommendations to members and will be providing ongoing education and guidance on the new legislation.

#### **Ontario - ACSESS et le projet de loi 139, Loi modifiant la Loi sur les normes d'emploi (agences de placement temporaire), mise en œuvre en 2009**

En juin 2009, ACSESS et le directeur des Normes d'emploi du ministère du Travail ont organisé une séance sur la mise en œuvre du projet de loi 139. Nous continuons de rencontrer le personnel du Ministère afin de discuter de l'interprétation de la politique et publierons des recommandations précises aux membres en septembre. Dans une lettre datée du 19 août 2009 à l'intention du ministre Fonseca, ACSESS a pressé le Ministère d'évaluer soigneusement l'incidence de toutes les questions transitoires, y compris les obligations dans le cas d'un congédiement collectif et autre avant de confirmer l'interprétation de la politique. Nous avons publié des recommandations d'ordre général à l'intention des membres et offrirons une formation et des conseils de façon continue sur la nouvelle loi.



#### **Ontario - Consultation Paper on Foreign and Resident Recruitment**

In July, the Ministry of Labour released a consultation paper outlining a new proposed licensing scheme for Recruiters entitled

“Foreign and Resident Employment Recruitment in Ontario”. In August, ACSESS submitted detailed recommendations to the Ministry of Labour. We fully support the adoption of a new licensing regime for employment agencies, provided that it is meaningful, effective, and addresses the shortcomings of the previous licensing regime.

The following summarizes the specific areas in which ACSESS Recommendations were submitted in response to issues raised in the Discussion Paper:

- Prohibition on fees charged to temporary foreign workers and job seekers
- Prohibition on employer recovery of recruitment costs
- Prohibition on changes to terms and conditions of employment
- New Licensing Regime

#### **Ontario - Document de consultation sur le recrutement d'employés étrangers et d'employés résidents**

En juillet, le ministère du Travail a publié un document de consultation mettant en lumière une nouvelle proposition de système d'octroi de licences à l'intention des recruteurs, intitulé « Document de consultation sur le recrutement d'employés étrangers et d'employés résidents en Ontario ». En août, ACSESS a présenté des recommandations détaillées au ministère du Travail. Nous appuierons pleinement l'adoption d'un nouveau régime de permis pour les agences de placement, dans la mesure où cela sera nécessaire et efficace et où cela corrigera les lacunes du régime de permis précédent.

Les principaux éléments des recommandations qu'ACSESS a préparées en réponse aux questions soulevées dans le document de travail sont brièvement présentés ci-dessous :

- Interdiction de facturer des frais aux employés et aux chercheurs d'emploi étrangers
- Interdiction de recouvrer les coûts de recrutement des employés
- Interdiction de modifier les conditions d'emploi
- Nouveau régime de permis



#### **Ontario - ACSESS Position Upheld! Revised Ministry Policy on the Requirements for JHSC's in Temporary Help Firms**

ACSESS met with the Ontario Director of Industrial Health and Safety to discuss the treatment of temporary employees with respect to the application of s. 9 (Joint Health and Safety Committees) of the *Occupational Health and Safety Act*. Section 9 of the Act includes the requirement for a joint health and safety committee at a workplace at which 20 or more workers are regularly employed. The counting of temporary employees for the purposes of the committee poses some difficulties because the Act refers to workers that are “regularly employed” at the workplace.

In a detailed submission, ACSESS requested that the Ministry review its policy on the requirement for JHSC's as it relates to staffing services firms. The Director of Occupational Health and Safety responded and confirmed that staffing firms will not be required to establish committees for temporary employees.

#### **Ontario - La position d'ACSESS est accueillie favorablement! La politique ministérielle sur les exigences en matière de comités mixtes de santé et de sécurité dans les sociétés de placement temporaires est révisée**

ACSESS a rencontré le directeur de la santé et de la sécurité dans l'industrie de l'Ontario afin d'aborder le traitement des employés temporaires en ce qui a trait à l'application de l'article 9 (comités mixtes sur la santé et la sécurité au travail) de la Loi sur la santé et la sécurité au travail. L'article 9 de la Loi prévoit la présence d'un comité mixte sur la santé et la sécurité au travail sur les lieux de travail où sont régulièrement employés 20 travailleurs ou plus. L'inclusion des employés temporaires aux fins du comité pose certains problèmes parce que la Loi fait référence à des travailleurs qui sont régulièrement employés sur les lieux de travail.

Dans un mémoire détaillé, ACSESS a demandé que le Ministère revoie sa politique sur les exigences en matière de comités mixtes de santé et de sécurité en ce qui a trait aux entreprises qui offrent des services de recrutement et de placement de personnel. Le directeur de la santé et de la sécurité au travail a répondu en confirmant que les entreprises de recrutement et de placement ne seront pas tenues de former des comités pour les employés temporaires.



#### **Alberta - Review of Employment Agency Business Licensing Regulation**

Upcoming Licensing Consultations – Review of Employment Agency Business Licensing Regulation:

Industry Licensing Consultations: ACSESS continues to correspond with Service Alberta on the issue of industry standards and licensing.

The Director of Fair Trading has announced that the government will be reviewing the Employment Agency Business Licensing Regulation in September, 2009 and has invited ACSESS to provide input on proposed changes to enforcement mechanisms under the Act.

#### **Alberta - Examen du Employment Agency Business Licensing Regulation**

Consultations à venir sur les permis - Examen du Employment Agency Business Licensing Regulation :

Consultations sur l'octroi de permis à l'industrie : ACSESS continue de communiquer avec Service Alberta à propos de la question des normes de l'industrie et de l'octroi de permis.

Le directeur de Fair Trading a annoncé que le gouvernement réexaminera le Employment Agency Business Licensing Regulation en septembre 2009 et a invité ACSESS à faire part de ses commentaires sur les propositions de modification des mécanismes d'exécution en vertu de la Loi.



#### **British Columbia - New Employment Agency Licensing Application**

In March, ACSESS attended a meeting with the Director of Ministry of the Employment Practices Branch to discuss the proposed changes to the licensing application process in BC. The Ministry has prepared a questionnaire as part of their new licensing application process.

## Colombie-Britannique - Nouvelle demande de permis pour les agences de placement

En mars, ACSESS a participé à une réunion avec le directeur de la division des pratiques d'emploi afin de débattre des propositions de modification au processus de demande de permis en Colombie-Britannique. Le Ministère a élaboré un questionnaire dans le cadre de son nouveau processus de demande de permis.

## PST/GST HARMONIZATION

### Harmonisation de la TVP et de la TPS



On July 1, 2010, BC intends to replace its 8% retail sales tax (RST) with the 12% federal harmonized sales tax (HST). HST is a 12% federal tax which combines 5% GST with a 7% provincial portion. Nova Scotia, New Brunswick and Newfoundland have had HST since April 1, 1997.

After July 1, 2010, 12% HST will apply to all taxable transactions in BC, instead of 5% GST and 7% RST. The GST rules will apply to all BC goods and services. Existing GST rules, including those determining taxable, exempt and zero-rated transactions will remain. Ontario will offer a point-of-sale rebate for a handful of consumer items like children's clothing and footwear. Staffing services in BC subject to only 5% GST now will be taxed at 12% after July 1, 2010.

Most business clients will get refunds for the HST firms collect. Their costs will decline because they will no longer pay RST. However, clients in the financial services industry (e.g.: banks, insurers, investment dealers) cannot recover all the HST they pay. Their costs will increase, making temporary staffing and outsourced services more expensive.

Le 1<sup>er</sup> juillet 2010, la Colombie-Britannique a l'intention de remplacer sa taxe de vente au détail (TVD) de 8 % par la taxe de vente harmonisée (TVH) de 12 % du gouvernement fédéral qui combine la TPS de 5 % et une taxe provinciale de 7 %. La Nouvelle-Écosse, le Nouveau-Brunswick et Terre-Neuve ont adopté la TVH depuis le 1<sup>er</sup> avril 1997.

Après le 1<sup>er</sup> juillet 2010, la TVH de 12 % s'appliquera à toutes les transactions taxables en Colombie-Britannique, au lieu de la TPS de 5 % et la TVD de 7 %. Les règles qui régissent la TPS s'appliqueront à tous les biens et services de la Colombie-Britannique. Les règles existantes régissant la TPS, y compris celles qui servent à déterminer les transactions taxables, exonérées et détaxées, seront maintenues. L'Ontario offrira un remboursement au point de vente à l'égard d'une multitude de biens de consommation, comme les vêtements et les chaussures pour enfants. Les entreprises de recrutement et de placement de la Colombie-Britannique qui sont seulement assujetties à la TPS de 5 % devront dorénavant payer une taxe de 12 % après le 1<sup>er</sup> juillet 2010.

La plupart des entreprises clientes obtiendront des remboursements de TVH. Leurs coûts diminueront puisqu'elles ne paieront plus la TVD. Cependant, les clients du secteur des services financiers (p. ex. les banques, les assureurs et les courtiers) ne peuvent recouvrer la totalité de la TVH qu'ils paient. Leurs coûts augmenteront, de sorte que la dotation en personnel temporaire et l'impartition des services seront plus dispendieuses.

## FEDERAL GOVERNMENT *Gouvernement fédéral*



### Federal Labour Standards Review – May, 2009

In response to the 2006 Arthurs Report, the Federal Government launched a formal consultation process in which it is examining which of the recommendations it should implement, and in which form. The consultation is almost as wide-ranging as the original report, and it appears that the government is seeking input on most of Professor Arthurs' substantive recommendations, including all of those listed above. The potential impact on federally regulated workplaces is significant.

In addition to federally regulated employers, staffing firms could be impacted by the consultation, which also addresses the use by federally regulated employers of employees supplied by temporary help agencies (even where the agencies fall under provincial regulation). ACSESS submitted a detailed submission to HRSDC in May of 2009.

### Révision des normes du travail fédérales - Mai 2009

En réponse au rapport Arthurs de 2006, le gouvernement fédéral a déclenché un processus de consultation officiel au moyen duquel il examine les recommandations qu'il doit mettre en œuvre et sous quelle forme il doit le faire. La consultation est presque aussi vaste que le rapport original et le gouvernement semble rechercher des suggestions sur la plupart des recommandations de fonds du professeur Arthurs, y compris toutes les recommandations susmentionnées. L'incidence potentielle sur les lieux de travail sous réglementation fédérale est importante.

Outre les employés sous réglementation fédérale, les entreprises de recrutement et de placement devraient être touchées par la consultation, qui vise également le recours, par des employeurs sous réglementation fédérale, d'employés placés par les agences de placement temporaire (même dans les cas où les agences sont assujetties à la réglementation provinciale). ACSESS a déposé un mémoire exhaustif auprès de HRSDC en mai 2009.

### Temporary Foreign Worker Program Initiative: July Meeting with HRSDC/CIC – ACSESS Draft Agreements

As a follow up to our July 29th meeting with HRSDC and CIC to discuss project implementation, we are currently in the process of finalizing program eligibility criteria and drafting sample agreements. As part of our ongoing efforts to make improvements to the TFW program, Program Director and ACSESS have agreed to launch a pilot program. This group would be comprised of ACSESS members currently engaged in foreign recruitment and willing to assume accountability as employer of record and comply with established criterion/program requirements.

Background – Over the course of 2008-09, ACSESS has been meeting regularly with Andrew Kenyon, Director of the Temporary Foreign Worker Program and senior policy staff to discuss general improvements to the foreign recruitment program including our request for staffing industry employers to be recognized as employer

of record and Labour Market Opinion (LMO) holders from the application stage until the conclusion of the employment relationship. Currently client firms are recognized as the employer for the purposes of this process resulting in increased delays and other procedural challenges.

ACSESS will continue to work closely with the federal government as we work towards our objective to set higher standards and accountability in the area of foreign recruitment.

#### **Initiatives du Programme des travailleurs étrangers temporaires : Réunion de juillet avec RHDCC et CIC – Projets de convention d'ACSESS**

À titre de suivi à notre réunion du 29 juillet avec RHDCC et CIC dans le but de discuter de la mise en œuvre du projet, nous amorçons actuellement le processus de finalisation des critères d'admissibilité au programme et l'ébauche des conventions types. Dans le cadre de nos efforts soutenus pour améliorer le programme des TET, le directeur du programme et ACSESS ont convenu de lancer un programme pilote. Le groupe de ce programme serait composé de membres d'ACSESS qui participent actuellement au recrutement de travailleurs étrangers et qui veulent assumer la responsabilité d'employeur officiel et se conformer aux critères établis et aux exigences du programme.

Contexte – En 2008-2009, ACSESS a rencontré sur une base régulière Andrew Kenyon, directeur du Programme des travailleurs étrangers temporaires et les cadres supérieurs responsables de l'élaboration des politiques afin de traiter des améliorations générales à apporter au programme de recrutement de travailleurs étrangers, y compris notre demande de reconnaissance des employeurs du secteur du recrutement et du placement à titre d'employeurs officiels et détenteurs d'un avis concernant l'impact sur le marché du travail, de l'étape de la demande jusqu'à la fin de la relation d'emploi. Actuellement les entreprises clientes sont reconnues à titre d'employeur aux fins du processus, d'où les retards accrus et autres fardeaux administratifs.

ACSESS continuera de travailler en étroite collaboration avec le gouvernement fédéral en vue de réaliser notre objectif d'élaborer des normes plus élevées et une plus grande responsabilisation dans le domaine du recrutement de travailleurs étrangers.



#### **Quebec Committee**

Minister of Labour David Whissell released a strategic plan and summary report entitled Rapport Annuel 2007-2008 in October 2008 – his report makes mention of the Bernier report and the 2006-07 consultations with our industry. He recognizes the great progress that has been made and indicates that his government looks forward to future consultations with industry and will continue to work with ACSESS should any policy issues arise in the future. ACSESS will be meeting with Minister Whissell in November, 2009.

On September 14th, ACSESS will be hosting a full day legal and legislative session in Montreal. The ACSESS Quebec committee is scheduled to meet following this session. Items on the agenda include a review of Bernier representations/positioning in advance of meetings with Minister of Labour and a review of recent labour court rulings in the area of employer status determination. We have also agreed to explore the possibility of sponsoring the CSST programme de mutuelles effective 2010. Involvement will require active involvement of committee members.

#### **Le comité québécois**

Le ministre du Travail, David Whissell, a publié en octobre 2008 un plan stratégique et un rapport sommaire intitulé Rapport Annuel 2007-2008. Son rapport mentionne le rapport Bernier et les consultations de 2006-2007 avec notre secteur. Il reconnaît que d'importants progrès ont été réalisés, et indique que son gouvernement s'attend à ce que d'autres consultations aient lieu dans l'avenir avec le secteur et qu'il continuera de travailler avec ACSESS si des questions relatives aux politiques surgissent à plus long terme. ACSESS rencontrera le ministre Whissell en novembre 2009.

Le 14 septembre, ACSESS organisera une séance d'une journée sur les aspects légaux et sur la législation à Montréal. Le comité québécois d'ACSESS devrait se réunir à la suite de cette séance. Les éléments à l'ordre du jour comprennent un examen des propositions et des positions du rapport Bernier avant les réunions avec le ministre du Travail et un examen des récentes décisions des tribunaux en matière de détermination du statut d'employeur. Nous avons également convenu d'étudier la possibilité de parrainer le programme de mutuelles de la CSST qui entrera en vigueur en 2010. La participation active des membres du comité sera requise. ■



FOR MORE INFORMATION please contact Mary McIninch, Director of Government Relations at 905-826-6869, 1-888-232-4962 or email [mmcininch@acsess.org](mailto:mmcininch@acsess.org)

POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS veuillez communiquer avec Mary McIninch, directrice des affaires publiques en composant le 905-826-6869, 1-888-232-4962 ou par courriel à l'adresse [mmcininch@acsess](mailto:mmcininch@acsess)

#### IN MEMORIAM

## An Industry Legend

We regret to announce that Bill Coke passed away on June 18, 2009. In an earlier notice to members, ACSESS acknowledged Bill Coke as a tireless contributor to our industry during his long service as President of Manpower Canada and into his retirement. A founder and three-time president of our predecessor Association, Bill chaired numerous committees and was a mentor to members in regions across Canada. His leadership and friendship will be remembered by all those with whom he worked.





# Effects of the Global Economic Crisis in Europe

THE FOLLOWING HIGHLIGHTS ARE TAKEN from a recent Eurociett report of activities, position papers and events that are occurring across Europe to foster greater understanding and promote the benefits of agency work.

**Positioning the agency work sector in the global economic crisis** According to the latest figures gathered by Ciett/Eurociett, the global economic crisis continues to affect the agency work industry heavily. Both at EU-level and within the International Labour Organisation (ILO), political debates continue on appropriate measures to limit the impact of the crisis on employment.

**Contributing to the EU New Skills for New Jobs Initiative** In June 2009 Eurociett submitted a formal reaction to an opinion paper of the European network of public employment services on Flexicurity to DG Employment.

**ILO Tripartite Conference promoting Convention 181 on Private Employment Agencies:** A Ciett delegation will take part in the October 2009 conference to promote our industry. Government delegates from 25 countries have already confirmed their participation, and Ciett members have been encouraged to lobby their government to send a representative.

**Fighting the Economic Crisis and Preparing for Recovery:** The Eurociett toolbox and leaflet on the Economic Crisis have recently been updated with the most recent figures on agency work market trends.

**Release of Latest Position Papers**

- The contribution of private employment agencies – developing cooperation with public employment services (June 2009)
- Agency work offers solutions to short- and long-term challenges (June 2009)

As the International Confederation of Private Employment Agencies, Ciett is the authoritative voice representing the interests of agency work. For information and latest position papers visit [www.ciett.org](http://www.ciett.org)  
**Source:** September 2009 EUROCIETT Public Affairs Report ■

## Find A job Canada

**Affordable Online  
Recruiting**

Our flat rate of \$40 gives you a job posting that can be run for up to 60 days.

Need to run a job posting nationally?  
 Need added exposure for a hard to fill position?  
 Our multi-location job postings allow you to economically target a broader geographical audience.

**[www.find-a-job-canada.com](http://www.find-a-job-canada.com)**

# SOCIAL MEDIA 101

BY TANIA RICHMAN

ACSESS HAS OFFICIALLY JUMPED ON THE social media bandwagon and is now spreading the word about our industry via blog, Twitter and a Linked In group!

You've heard the lingo – from 'blogging' to 'tweeting' – and though you might not exactly be sure of what it all means, you *should* know that more and more business professionals are using social media as an innovative way to spread the news about their industry and/or company.

Over the last few years, these various forms of media have taken off, exploding across computer screens everywhere! It seems that everyone is using if not one, but multiple social media outlets as a way of networking and communicating to the outside world.

You might be surprised to know that a lot of companies have great success through the use of social media. Tweeting and blogging, as well as Linked In networking are all excellent ways to attract and build relationships with clients and candidates, improve your search engine rankings, help strengthen your brand, position your company as a thought leader, and many more.

Keep checking these three outlets for industry updates, upcoming events, member news, and more! Also, if you have exciting information or ideas to share, please let us know. Send an e-mail to: [trichman@acsess.org](mailto:trichman@acsess.org) ■



**TWITTER** Known as the "SMS of the Internet," Twitter is a free social networking and micro-blogging service. "Tweets" are short messages of up to 140 characters that can be displayed on a profile page and viewed by "followers." It can be used to post quick thoughts, updates and links to other websites, news, events... the list goes on! Follow ACSESS on Twitter! [www.twitter.com/ACSESS\\_](http://www.twitter.com/ACSESS_)



**LINKED IN** is widely known and used by business professionals as a social networking tool to help build relationships and open doors to opportunities. Various companies and industry associations create groups for members to join which feature interesting and relevant news, updates and discussions. Join the ACSESS group on Linked In! [www.linkedin.com](http://www.linkedin.com)



**BLOG** A type of website which provides commentary or news on a particular subject. Blogging has become increasingly popular in the staffing and recruitment industry as a way of sharing industry thoughts and news, enhancing corporate communication and culture, and also for marketing and branding purposes. If you or your company has a blog, be sure to send us the link and we will post it. Read the ACSESS Blog! [www.acsessblog.wordpress.com](http://www.acsessblog.wordpress.com)

# MÉDIAS SOCIAUX 101

PAR TANIA RICHMAN

ACSESS A OFFICIELLEMENT PLONGÉ dans l'univers des médias sociaux et contribue maintenant à faire connaître notre secteur au moyen de blogues, de Twitter et d'un groupe de LinkedIn!

Ce jargon des médias sociaux, « de bloguer à twitter », ne vous est sans doute pas inconnu, mais bien que vous ne soyez pas très sûr de sa signification, vous devriez tout de même savoir que de plus en plus de professionnels du milieu des affaires utilisent les médias sociaux comme moyen novateur pour faire connaître leur secteur et leur entreprise.

Au cours des dernières années, ces diverses formes de médias ont explosé, apparaissant partout sur les écrans d'ordinateur! Il semble que tout le monde utilise au moins un sinon une multitude de réseaux médias sociaux comme moyens de réseautage et de communication vers le monde extérieur.

Vous seriez surpris d'apprendre qu'un grand nombre d'entreprises utilisent avec succès les médias sociaux. Les gazouillis et le blogage, de même que le réseautage par LinkedIn sont tous d'excellentes façons d'attirer des clients et des candidats et de nouer de solides liens, d'améliorer le classement de vos moteurs de recherche, de renforcer votre marque, de positionner votre société comme un leader d'opinion et bien plus encore.

Continuez à surveiller ces trois réseaux pour obtenir des mises à jour sur le secteur, connaître les prochains événements et avoir des nouvelles des membres ou pour toute autre raison! Par la même occasion, si vous avez des informations ou des idées intéressantes, communiquez avec nous. Envoyez un courriel à : [trichman@acsess.org](mailto:trichman@acsess.org) ■

 **TWITTER.** Connu comme étant la messagerie instantanée de l'Internet, Twitter est un service gratuit de réseautage social et de microblogage. Les « gazouillis » sont de courts messages d'au plus 140 caractères pouvant être publiés sur une page de profil et visionnés par des « suivants ». Ces gazouillis peuvent servir à publier de petites pensées, des mises à jour et des liens vers d'autres sites Web, des nouvelles, des événements... et la liste peut s'allonger indéfiniment! Suivez ACSESS sur Twitter! [www.twitter.com/ACSESS\\_](http://www.twitter.com/ACSESS_) (en anglais seulement).

 **LINKEDIN.** Outil de réseautage social largement connu et utilisé par les professionnels du milieu des affaires, LinkedIn aide à établir des relations et à ouvrir la voie à de multiples possibilités. Diverses sociétés et associations du secteur créent des groupes auxquels se joignent des membres qui présentent des nouvelles ou des mises à jour et engagent des discussions des plus intéressantes et des plus pertinentes. Joignez-vous au groupe ACSESS sur LinkedIn! [www.linkedin.com](http://www.linkedin.com)

 **The ACSESS Blog**  
Industry News from The Association of Canadian Search, Employment & Staffing Professionals

**BLOGUE.** Genre de site Web qui permet aux internautes d'émettre des commentaires ou de fournir des nouvelles sur un sujet en particulier. Le blogage est de plus en plus populaire dans le secteur du recrutement et du placement de personnel. C'est un moyen de partager des opinions et des nouvelles du secteur, d'améliorer la communication et la culture d'entreprise et il sert d'outil de marketing et du branding. Si vous ou votre société avez un blogue, assurez-vous de nous envoyer le lien que nous serons heureux d'afficher. Lisez le blogue ACSESS! [www.acsessblog.wordpress.com](http://www.acsessblog.wordpress.com) (en anglais seulement).

## Celebrating Excellence

As part of our ongoing corporate commitment to ensuring the highest quality of our staff, and the dedication to our superior customer service, Advantage Personnel is proud to sponsor 100% of our front line staff in obtaining their ACSESS CPC designation. With distinction, our latest recipients include:

**Diane Gauthier  
Brianna Hagell  
Anuj Malhotra  
Robert Villeneuve**

Congratulations from the Advantage Team to all those who have received Level 1 designation or higher in 2009



*Onyourteam* since 1986  
Visit us at  
[www.onyourteam.com](http://www.onyourteam.com)

**ADVANTAGE PERSONNEL™** 

# Delegation: WORTH THE TIME

BY HELEN WILKIE

DELEGATION IS A LEARNED SKILL THAT'S WORTH THE TIME and effort. For new managers, delegation can be a difficult skill to learn. Skill? Yes, delegation is a management skill, and like other skills it takes practice.

There are three reasons inexperienced managers are often reluctant to delegate:

**1** | They are accustomed to receiving instructions and being the “doer” of tasks. Often they feel uncomfortable telling others what to do, so they load themselves up performing tasks that should be done by those reporting to them.

**2** | They think that it is quicker to do something themselves than spend the time showing others how to do it. an extension of this is that they don't trust others to do things as well as they can do it themselves.

**3** | They have a certain comfort level with the tasks they did before being promoted that they don't have with their new management responsibilities. Completing the task makes them feel good.

It's important to understand that all three of these reasons arise from the same source: lack of confidence in their ability to do the new job. This is, of course, natural. The world of management is new, and in many ways a mystery. It takes perseverance to discover that:

**1** | People expect their manager to give them work to do

**2** | Time spent teaching others is an investment that will bring dividends in the future, and also frees the manager up to learn his or her new job too

**3** | Pushing out of that old comfort zone is essential if they are ever to become effective managers.

You can't win the race if you don't leave the starting blocks!

Learning the skills of delegation may be painful at first, but it's worth the time and effort in the long run.

If you are a new manager, check out the program at [www.themanagersjourney.com](http://www.themanagersjourney.com) where you can also listen to my three interviews with management experts absolutely free! ■



## Don't let looks deceive you – get the whole story

### LOOKS CAN BE DECEIVING

- ✓ Completed Masters in Computer Science (with honors)
- ✓ No Criminal Record
- ✓ Promoted to a higher position with his employer (in record time)

### Our Pre-Employment Screening Services:

- ∴ Criminal records
- ∴ Credit reports
- ∴ Education verification
- ∴ Employment history
- ∴ Professional accreditation
- ∴ ID verification
- ∴ International security
- ∴ References
- ∴ Drivers abstract
- ∴ Immigration
- ∴ Exit interviews
- ∴ Bankruptcy

**Montreal**  
514.281.2811 ext. 7800  
[preempl@garda.ca](mailto:preempl@garda.ca)

**Toronto**  
416.915.9500 ext. 3777  
[preemployment@garda.ca](mailto:preemployment@garda.ca)

**Vancouver**  
800.353.2049 ext. 3777  
[preemployment@garda.ca](mailto:preemployment@garda.ca)

**GARDA**  
[gardaglobal.com](http://gardaglobal.com)



# LA DÉLÉGATION, DU TEMPS JUDICIEUSEMENT EMPLOYÉ

PAR HELEN WILKIE

LA DÉLÉGATION EST UNE COMPÉTENCE QUI S'ACQUIERT ET qui mérite qu'on y consacre du temps et des efforts. Chez les nouveaux gestionnaires, la délégation peut être une compétence difficile à acquérir. Compétence, dites-vous? Oui, la délégation est une compétence en gestion et, à l'instar d'autres compétences, elle exige de la pratique.

Trois raisons expliquent pourquoi les gestionnaires inexpérimentés hésitent souvent à déléguer des tâches :

- 1 | Ils ont l'habitude de recevoir des ordres et d'exécuter les tâches. Ils sont souvent mal à l'aise de dire aux autres quoi faire, alors ils préfèrent se surcharger de tâches qui devraient normalement être exécutées par leurs subordonnés.
- 2 | Ils croient qu'il sera plus rapide de faire les choses eux-mêmes que de prendre le temps d'expliquer aux autres comment faire. Parfois, ils croient que les autres ne seront pas en mesure de faire les choses aussi bien qu'eux.
- 3 | Ils se sentent plus à l'aise d'accomplir leurs anciennes tâches que leurs nouvelles responsabilités de gestion. L'exécution de ces tâches leur procure un sentiment de bien-être.

Il importe de comprendre que chacune de ces trois raisons découle d'une même source : un manque de confiance par rapport à leur aptitude à s'acquitter de leurs nouvelles fonctions. Ceci, bien entendu, est tout à fait normal. L'univers de la gestion est nouveau et, à bien des égards, mystérieux. Il faut de la persévérance pour découvrir que :

- 1 | les gens s'attendent à ce que leur chef leur confie des tâches;
- 2 | le temps passé à expliquer des choses aux autres est un investissement qui rapportera à l'avenir et qui permet également au gestionnaire de consacrer plus de temps pour apprendre davantage sur son nouvel emploi;
- 3 | s'extirper de cette bonne vieille zone de confort est primordial s'ils veulent devenir des gestionnaires efficaces.

Impossible de gagner la course sans quitter le bloc de départ!

Il peut être pénible d'apprendre l'art de la délégation à prime abord, mais le jeu en vaut la chandelle à long terme.

Si vous êtes un nouveau gestionnaire, consultez le programme à [www.themanagersjourney.com](http://www.themanagersjourney.com) (en anglais) où vous pouvez également écouter mes trois entrevues avec des spécialistes en gestion, et ce, tout à fait gratuitement! ■

## EXCLUSIVE PROGRAMS FOR ACSESS MEMBERS

Discover What All The Buzz is About

*LMS PROLINK now offers the most comprehensive insurance coverage available in Canada which combines Commercial General Liability, Professional Liability, Crime and Property insurance that has been specifically tailored to meet the unique needs of employment, recruitment and staffing service firms.*



LEARN MORE: Chris Fay | Account Executive  
[www.LMS.ca/ACSESS](http://www.LMS.ca/ACSESS)  
800.663.6828 | [ChrisF@LMS.ca](mailto:ChrisF@LMS.ca)



# ACSESS WELCOMES NEW MEMBERS 2009

## ACSESS SOUHAITE LA BIENVENUE AUX NOUVEAUX MEMBRES 2009

**Beaudry Services de  
Personnel et associés**  
Terrebonne, QC

**Cispirit Technology Ltd.**  
Mississauga, ON

**CMS Management  
Consulting**  
Calgary, AB

**Direct Staffing Solutions Inc.**  
Scarborough, ON

**EMPLOYAL INC.**  
Mississauga, ON

**Global Ressources Humaines**  
Montréal, QC

**Level A Inc.**  
Peterborough, ON

**Maxwell Management  
Group Ltd.**  
Brantford, ON

**Michael Page International  
Canada Ltd**  
Toronto, ON & Montreal, QC

**Platinum Personnel &  
Business Services Inc**  
Kelowna, BC

**Recruiting Now Inc.**  
Toronto, ON

**Roevin Technical People**  
Mississauga, ON

**Stevenson & White Inc.**  
Ottawa, ON & Toronto, ON

**The Mason Group**  
Mississauga, ON

**The Staffing Connection**  
Peterborough, ON

**Yoh Talent Solutions**  
Philadelphia, PA

**Dino Carnevale**  
Calgary, AB (Student  
Membership)

# CPC GRADUATES DIPLÔMÉS DU CPC

ACSESS congratulates the following 28 recent graduates of the CPC program. Your dedication and commitment to professionalism within our industry is applauded and we encourage you all to use your CPC designation with pride.

*ACSESS tient à féliciter les 28 récents finissants du programme CPC qui suivent. Nous saluons votre dévouement et votre engagement en matière de professionnalisme et vous encourageons tous à utiliser votre désignation CPC avec fierté.*

**Ismail Alaoui**  
La Banque de Personnel

**Pierre-Marc Auger**  
Hunt Personnel

**Stéphane Bédard**  
Bédard Ressources inc.

**Carole Bédard**  
Bédard Ressources inc.

**Sophie Bordeleau**  
NGPP

**Chantal Boucher**  
Hunt Personnel

**Linda Brochu**  
The Burke Group

**Cora Bucci**  
Hunt Personnel

**Dominique Cadieux**  
Les Services de Placement  
Télé-Ressources

**Sandra D'Allaire**  
Agence de placement  
Carrière Plus

**Nathalie Ducharme**  
Bédard Ressources inc.

**Marc-André Durocher**  
Bédard Ressources inc.

**Nathalie Forest**  
Procom Quebec inc.

**Micaela Friesen**  
Executrade Consultants

**Hélène Giasson**  
Les Services de Placement  
Télé-Ressources

**Nicole Giguère**  
NGPP

**Nathalie Guay**  
Les Services de Placement  
Télé-Ressources

**Chantal Lortie**  
Agence de placement  
Carrière Plus

**Ajit Nakhwa**  
Spherion Canada

**Syndy Palma**  
Adecco

**Liz Pereira-Silva**  
Prologic Systems Ltd.

**David Pourreaux**  
Hunt Personnel

**Geneviève Richard**  
NGPP

**Nadya Seeberger**  
NGPP

**Danièle St.Cyr**  
Hunt Personnel

**Marie Trillot**  
NGPP

**Isabelle Turgeon**  
Adecco

**Claude Vincent**  
Les Services de Placement  
Télé-Ressources



# ACCESS CONFERENCE CONGRÈS D'ACCESS

# 2010

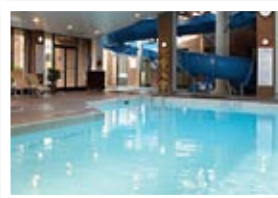
May/Mai 12-14 | Delta Meadowvale | Mississauga, Ontario



2009 CONFERENCE



2010 DELTA MEADOWVALE



## *Mark Your Calendars!* *À inscrire à votre agenda!*

From May 12 to 14, 2010 join the Association of Canadian Search Employment & Staffing Services and participate in the opportunity to cultivate your industry knowledge and grow your careers!

Du 12 au 14 mai 2010, joignez-vous à l'Association nationale des entreprises en recrutement et placement de personnel et profitez de l'occasion pour parfaire vos connaissances du secteur et accroître vos perspectives d'avancement!

# The dawn of a new age in recruiting.



## 3DORS

connecting candidates + companies

### Share the success...

Last month, two of our members each

**generated**

\$10,000 in additional revenue by sharing one split placement.

The hired candidate was found

**through**

the 3DORS proprietary software system within 3 days of posting.

Acting as leaders in the industry and embracing the ideals of

**cooperative**

competition or "Coopetition", these agencies are pioneering a new future for the recruiting industry.

These two agencies have realized that strategically collaborating with their

**competition**

can be a way to leverage each other's strengths to achieve and earn more.

1.866.493.DORS (3677)

[www.3dors.com](http://www.3dors.com)